

# Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Bayu Sudana di Tabanan

I Gede Agus Prananda Kusuma <sup>(1)</sup>

I Gede Putu Kawiana <sup>(2)</sup>

Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari <sup>(3)</sup>

<sup>(1)(2)(3)</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia  
e-mail: [kadukprananda@gmail.com](mailto:kadukprananda@gmail.com)

## ABSTRACT

*This study aims to determine the influence of corporate image on the satisfaction of members of the Bayu Sudana Cooperative in Tabanan, to determine the effect of service quality on customer satisfaction, and to determine the influence of corporate image and service quality on the satisfaction of members of the Bayu Sudana Cooperative in Tabanan. The number of samples in this study was 78 people. The data collection method was carried out by interviewing, observing, and distributing questionnaires to respondents. The data analysis techniques used are Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression, Determination Analysis, T-Test, and F-Test. The results obtained in this study are: 1) the company's image has a positive and significant effect on member satisfaction with a calculated  $t$  value  $(2,040) > t$  table  $(1,990)$  and a sig value of  $0.045 < 0.05$ . 2) Service quality has a positive and significant effect on member satisfaction with a calculated  $t$  value  $(3,039) > t$  table  $(1,990)$  and a sig value of  $0.003 < 0.05$ . 3) Company image and service quality have a positive and significant effect on member satisfaction with  $F$  calculated values  $(24,885) > F$  table  $(3.11)$  and GIS values  $0.000 < 0.05$ . Suggestions that can be given so that the company adds relationships or open sponsors to support activities in the cooperative, improve responsive services for members and provide important information for all members of the Bayu Sudana Tabanan cooperative.*

**Keywords:** *Corporate Image, Quality of Service, Member Satisfaction*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Bayu Sudana di Tabanan, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dan untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Bayu Sudana di Tabanan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 78 orang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada para responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda, Analisis Determinasi, Uji-T, dan Uji-F. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu: 1) citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $t$  hitung  $(2,040) > t$  tabel  $(1,990)$  dan nilai sig  $0,045 < 0,05$ . 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $t$  hitung  $(3,039) > t$  tabel  $(1,990)$  dan nilai sig  $0,003 < 0,05$ . 3) citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $f$  hitung  $(24,885) > f$  tabel  $(3,11)$  dan

---

nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Saran yang dapat diberikan agar perusahaan menambah relasi atau sponsor terbuka untuk menunjang kegiatan di koperasi, meningkatkan pelayanan yang tanggap bagi anggota dan memberikan informasi penting bagi seluruh anggota koperasi Bayu Sudana Tabanan.

**Kata kunci: Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota**

## Pendahuluan

Koperasi memiliki banyak jenis, salah satunya adalah koperasi simpan pinjam. Koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang melaksanakan kegiatan usahanya hanya dengan simpan dan pinjam (Wibowo dan Subagyo, 2017). Koperasi simpan pinjam merupakan koperasi yang bergerak di bidang keuangan dengan aktivitasnya untuk melakukan simpan pinjam dan sumber dananya diperoleh dari anggota yang berupa simpanan pokok, simpanan wajib, maupun dari sumber dana lain seperti dari kelembagaan perbankan. Anggota yang merasa puas dalam pelayanan koperasi tentu memberikan dampak yang positif pula bagi koperasi. Dampak positif itu dapat berupa meningkatnya jumlah anggota dan semakin tingginya rasa percaya anggota terhadap lembaga yang kita kelola. Sehingga nantinya dapat menjadikan koperasi lebih maju dan berkembang ke depannya. Koperasi agar dapat berkembang bukan hanya dinilai dari tingkat kepuasan anggota saja, melainkan juga dilihat dari citra dan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Rahmawati (2021), perusahaan yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mempertinggi kemampuan bersaing dan mendorong semangat kerja karyawan. Koperasi yang mempunyai citra yang baik maka koperasi dapat bersaing dan semangat kerja pengurus koperasi akan meningkat sehingga dapat meningkatkan kepuasan anggota. Begitu juga sebaliknya, jika citra koperasi buruk maka akan berdampak negatif terhadap kepuasan anggota koperasi. Kualitas pelayanan yaitu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan anggota (Zulkarnain et al., 2020). Era persaingan yang semakin ketat, setiap koperasi menawarkan produk dengan fitur yang hampir sama, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses untuk mempertahankan anggota agar tidak berpindah ke koperasi lain atau untuk meningkatkan kepuasan anggota.

Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Bayu Sudana di Kabupaten Tabanan. Koperasi Bayu Sudana merupakan lembaga yang berdiri dengan tujuan untuk mengentaskan masalah kemiskinan. Lembaga ini merupakan sebuah institusi pengembangan jasa keuangan mikro yang menguatkan sektor ekonomi dan memberdayakan masyarakat khususnya yang berpenghasilan rendah.

Tabel 1. Data Jumlah Anggota Tetap di Koperasi Bayu Sudana Jumlah Anggota Tetap Tahun Periode 2017 – 2021

No	Tahun	Jumlah (Orang)
1	2017	180
2	2018	196
3	2019	242
4	2020	344
5	2021	360

Sumber: Koperasi Bayu Sudana, 2021

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah anggota tetap ada Koperasi Bayu Sudana setiap tahunnya meningkat. Dimulai pada tahun 2017 dengan jumlah anggota yakni 180 orang, tahun 2018 jumlah anggota bertambah sebanyak 16 orang sehingga menjadi 196 orang. Tahun 2019 dengan jumlah anggota yakni 242 orang, pada tahun 2020 jumlah anggota yang bertambah cukup drastis sebanyak 344 orang, dan pada tahun 2021 jumlah anggota bertambah sehingga menjadi 360 orang. Hal ini tidak terlepas dari adanya kenaikan jumlah tabungan, deposito, dan kredit pada koperasi yang menyebabkan jumlah anggota meningkat pula.

Kenaikan jumlah anggota yang ada pada koperasi merupakan hal yang sangat positif terhadap perkembangan koperasi, namun semakin banyaknya anggota pada koperasi tidak dapat dipungkiri adanya keluhan yang datang dari anggota. Keluhan ini datang karena pihak koperasi belum mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk para anggotanya, sehingga dapat menyebabkan beberapa anggota merasa kurang puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Berikut adalah data keluhan dari anggota:

Tabel 2. Data Keluhan Anggota

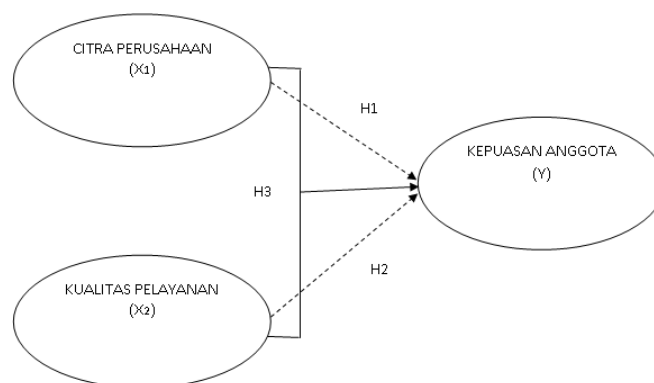
Keluhan	Penjelasan
Tidak tanggap dalam menangani keluhan	Staf pada koperasi Bayu Sudana kurang tanggap dan handal dalam menangani keluhan dari para anggota, seperti keluhan dalam peminjaman kredit, hal tersebut terjadi karena pihak koperasi kurang jelas dalam memberikan penjelasan kepada anggota terkait dengan tahapan peminjaman kredit.
Tidak menunjukkan rasa empati	Staf pada koperasi Bayu Sudana kurang mampu untuk memahami apa yang dirasakan oleh anggota, seperti terkait dengan keterlambatan dalam melakukan pembayaran kredit
Mengabaikan bentuk kerjasama	Staf pada koperasi Bayu Sudana sering mengabaikan bentuk kerjasama dengan anggota koperasi, seperti melakukan kerjasama dengan pemasaran produk UMKM dari anggotanya
Tidak bersikap solutif	Staf pada koperasi Bayu Sudana kurang mampu dalam bersikap solutif, yang artinya pihak koperasi belum sepenuhnya mampu dalam memberikan solusi atau mencari jalan keluar yang terbaik kepada anggota ketika anggota mengalami kendala

Sumber: Koperasi Bayu Sudana, 2022

Dari fenomena tersebut, menunjukkan bahwa setiap kejadian empiris tidak selalu sama dengan teori yang ada. Hal ini ditunjukkan dengan adanya *research gap* yang menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda pada setiap variabel kualitas pelayanan dan kepuasan anggota. Koperasi Bayu Sudana memiliki permasalahan yang terjadi bahwa citra perusahaan di mata anggota kurang baik karena ada salah satu anggota yang komplain karena pelayanan yang kurang seperti kurangnya pegawai memberikan pemahaman terhadap anggota untuk menyampaikan informasi yang ada pada koperasi dengan demikian Koperasi Bayu Sudana harus memberikan pelayanan yang terbaik agar anggota merasa aman dan nyaman. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Bayu Sudana, di Tabanan”.

### Metode Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Koperasi Bayu Sudana, Br. Dinas Bantas Bale Agung, Desa Bantas, Kecamatan Selemadeg Timur. Penelitian ini yang menjadi objek penelitian citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja kepuasan anggota pada Koperasi Bayu Sudana. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota yang ada di Koperasi Bayu Sudana, Tabanan berdasarkan data terakhir tahun 2021 sebanyak 360 orang. Menggunakan rumus slovin sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini menjadi sebanyak 78 orang anggota Koperasi Bayu Sudana, Tabanan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh serentak variable bebas terhadap variable terikat, maka dapat dibentuk kerangka berfikir sebagai berikut:



**Gambar 1 Kerangka Berfikir**

Sumber : Jayananda dan Suarmanayasa (2022)

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Test Statistic	.095
Asymp. Sig. (2-tailed)	.077 <sup>c</sup>

Sumber: data diolah, 2022 (Lampiran 6)

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai *Asymp, Sig, (2-tailed)* sebesar 0,077. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp, Sig, (2-tailed)* lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	14.272	2.276		6.271	.000		
1 Citra Perusahaan	.226	.111	.271	2.040	.045	.453	2.206
Kualitas Pelayanan	.163	.054	.404	3.039	.003	.453	2.206

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: data diolah, 2022 (Lampiran 6)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dan VIF dari variabel Citra perusahaan dan kualitas pelayanan menunjukkan nilai *tolerance* untuk setiap variabel yaitu 0,453 lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF yaitu 2,206 lebih kecil dari 10 yang berarti tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
(Constant)	.916	1.492		.614	.541
1 Citra Perusahaan	.184	.073	.417	2.536	.0173
Kualitas Pelayanan	-.069	.035	-.324	-1.970	.0153

a. Dependent Variable: res\_2

Sumber: data diolah, 2022 (Lampiran 6)

Pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel citra perusahaan sebesar 0,273, nilai signifikan pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,153. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t Sig.
1	(Constant)	14.272	2.276		6.271 .000
	Citra Perusahaan	.226	.111	.271	2.040 .045
	Kualitas Pelayanan	.163	.054	.404	3.039 .003

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: data diolah, 2022 (Lampiran 7)

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui persamaan regresinya:  $Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + e$  Dari hasil analisis regresi seperti yang disajikan pada Tabel 4.14, maka dapat dibuat persamaan struktural sebagai berikut:  $Y = 14,272 + 0,226 X_1 + 0,163 X_2$ . Hasil persamaan tersebut menunjukkan besar dan arah pengaruh masing-masing variabel bebas pada variabel terikat.

## Analisis Determinasi

Tabel 7. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.632 <sup>a</sup>	.399	.383	3.810

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: data diolah, 2022 (Lampiran 7)

Nilai determinasi total (*R Square*) sebesar 0,399 mempunyai arti bahwa sebesar 39,9% variabel kepuasan anggota mampu dipengaruhi oleh variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan. Sebesar 39,9% adanya pengaruh dalam meningkatkan kepuasan anggota yang dipengaruhi oleh citra perusahaan dan kualitas pelayanan Koperasi Bayu Sudana, Tabanan. Berdasarkan hasil analisis determinasi yang telah disebutkan variabel bebas Citra Perusahaan ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 39,9% yang secara teoritis masih harus dikembangkan lagi penelitian terkait dengan hal ini, dengan menambah variabel lainnya. Hal ini terbukti dari nilai Adjusted R Square lebih kecil dari R Square, sehingga masih memungkinkan untuk menambah variabel independen baru (model koefisien belum jenuh). Sedangkan sisanya ( $100\% - 39,9\% = 60,1\%$ ) dijelaskan oleh faktor lain seperti, persepsi harga, loyalitas anggota, kualitas produk, *marketing mix* serta variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam model.

## Hasil Uji Pengaruh Parsial Uji T (*T-Test*)

### 1. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil analisis data didapat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,226 dan nilai t hitung >

t tabel ( $2,040 > 1,990$ ). Hasil ini mempunyai arti bahwa citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Bayu Sudana, Tabanan. Hasil penelitian ini didukung penelitian dari Muhidin, et al., (2020) menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Serta penelitian dari Utami dan Puja, (2021) menemukan bahwa citra koperasi, kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota baik itu secara parsial dan simultan.

## 2. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil analisis data didapat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,163 dan nilai t hitung  $>$  t tabel ( $3,039 > 1,990$ ). Hasil ini mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Bayu Sudana, Tabanan. Hasil penelitian ini didukung penelitian dari Setiawan, et al., (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan dengan melakukan pengujian dari *responsiveness reliability, assurance, tangible, empathy, reliability* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Serta penelitian dari Mulyapradana, et al., (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### Hasil Uji Pengaruh Simultan Uji F (*F-Test*)

Tabel 8. Hasil Uji *F-test*

		ANOVA <sup>a</sup>				
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	722.552	2	361.276	24.885	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1088.833	75	14.518		
	Total	1811.385	77			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan

Sumber: Data primer diolah, 2022 (Lampiran 6)

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,000 dan nilai F hitung  $>$  F tabel ( $24,885 > 3,11$ ). Hasil ini mempunyai arti bahwa citra perusahaan ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) bersama-sama secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota ( $Y$ ) pada Koperasi Bayu Sudana, Tabanan. Hasil penelitian ini didukung penelitian dari Karuniati dan Sugianingrat (2021) menemukan bahwa secara parsial citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota. Penelitian yang dilakukan oleh Wahab, (2020) menemukan bahwa citra koperasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

---

## Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat simpulan hasil penelitian yaitu Ada pengaruh positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Bayu Sudana, Tabanan, hal ini dapat dibuktikan dengan  $\beta_1=0,226$ , hasil t-test diperoleh  $t_1$ -hitung adalah 2,040 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,990 dan nilai signifikan 0,000 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Bayu Sudana, Tabanan, hal ini dapat dibuktikan dengan  $\beta_2=0,163$ , hasil t-test diperoleh  $t_2$ -hitung adalah 3,039 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,990 dan nilai signifikan 0,000 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Bayu Sudana, Tabanan. Dilihat dari hasil F-test diperoleh F-hitung adalah 24,885 lebih besar dari F-tabel sebesar 3,11 dan nilai signifikan 0,000 sehingga  $H_3$  diterima.

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan, maka dapat dirangkum saran sebagai berikut: memaksimalkan sponsor-sponsor terbuka yang akan membantu kelancaran setiap acara atau kegiatan di koperasi, sehingga setiap kegiatan yang direncanakan mampu terlaksana dengan baik, pegawai koperasi yaitu menghampiri para anggota yang sedang kesulitan dalam melakukan transaksi, melakukan penjelasan ulang kepada anggota yang belum paham alur transaksi dan memberikan brosur atau informasi kontak yang bisa dihubungi jika memerlukan bantuan dalam proses transaksi pada koperasi. Koperasi Bayu Sudana, Tabanan hendaknya memberikan informasi-informasi yang mampu menambah pengetahuan dari para anggota terutama para anggota yang jarang aktif melakukan transaksi dan selalu terlewatkan dengan berbagi informasi penting. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat meneliti dan mengkaji lebih lanjut dikarenakan besar determinasi hasil penelitian sebesar 39,9% dengan sisanya sebesar 60,1% maka disarankan agar peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih lanjut variabel yang sekiranya memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Bayu Sudana, Tabanan selain citra perusahaan dan kualitas pelayanan.

## Daftar Pustaka

- Adha, R. A., & Joesoaf, I. E. (2020). Penerapan Relaksasi Kredit Bagi Lembaga Pembiayaan Terkait Pandemi Corona di Indonesia. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(2), 370-376. doi:10.31604
- Ainun, K., & Ismail, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Pada PT Bank BNI Syariah KC Bima. *Ekonomi Syariah*, 2(2), 110-134.



- Aldila, S. A., & Ibdalsyah. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Menggunakan Modal Carter di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 53-72. doi:<https://doi.org/10.21274/an.2018.4.2.53-72>
- Ambarwati, I. A. T., Kawiana, I. G. P., & Mahayasa, I. G. A. (2022). Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pada PT Prisma Elekrika Bali. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 2(3), 832-843.
- Asari, M., & Rubiah, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan Image Terhadap Kepuasan Anggota Pada Bank Pemerintah (Studi Kasus pada Mahasiswa STIE IPWIJA Jakarta). *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 18(3), 233-242. doi:<http://dx.doi.org/10.33370/jpw.v18i3.54>
- Astutik, D. (2017). Pengaruh Aktivitas Rasio Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Pada Industri Manufaktur). *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)*. *Jurnal STIE Semarang*, 9(1), 32-49.
- Gunardi, C. G., & Erdiansyah, R. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Propologia*, 3(2). doi:<http://dx.doi.org/10.24912/pr.v3i2.6387>
- Harwida, G., Novilia, E., & Oktaviani, D. E. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota. *Comprehensive Journal of Islamic Social Studies*, 1(3), 180-187. doi:<https://doi.org/10.28926/sinda.v1i3.369>
- Hendrayati, & Syahrial. (2019). Desain Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian. 1-11.
- Iffah, L. (2018). Persepsi Anggota Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 79-96. doi:<https://Doi.Org/10.22219/JES.V3I1.5836>
- Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Depot Mie Pangsit Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 1-15.
- Jayananda, W., & Suarmanayasa, N. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. *Jurnal Manajemen*, 8(1), 53-62.
- Juri, M., & Sailawati. (2020). Pengaruh Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Pada Masyarakat Sekitar PT Rea Kaltim Plantations). *Jamdi (Jurnal Akuntansi Multi Dimensi)*, 3(2), 432-440. doi:<https://Doi.Org/10.96964/JAMDI.V3I2.558>
- Kaharu, D., & Budiarti, A. (2016). Pengaruh Gaya Hidup, Promosi, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cosmic. *Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(3), 1-24.
- Marpaung, E. I. (2019). Pengaruh Leverage, Likuiditas Dan Ukuran Perusahaan Sebagai Variabel Moderasi Terhadap Kualitas Laba. *Journal Of Accounting, Finance, Taxation, And Auditing (JAFTA)*, 1(1), 1-14. doi:<https://Doi.Org/10.28932/Jafta.V1I1.1524>
- Muljono, B., & Satradinata, D. (2020). Analisis Hukum Relaksasi Kredit Saat Pandemi Corona Dengan Kelonggaran Kredit Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/PJOK.03/2020. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2), 613-620. doi:10.22437
- Nafisa, J., & Sukresna, M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1-27.
- Ndruru, T., & Sitorus, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Serba Usaha Mitra Karya Lubuk Pakam. *Journal of Management Science (JMAS)*, 1(4), 111-114. doi:<https://doi.org/10.35335/jmas.v1i4,%20Oktober.20>

- 
- Nisa, I. C., Rooswidjajani, & Fristin, Y. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(2), 198-203. doi:<https://doi.org/10.26905/JBM.V5I2.2663>
- Nugraheni, V. A. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 8(11), 1-16.
- Nugroho, B., & Sibagjo, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Anggota PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Pada Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(1), 28-47.
- Rahmawati, D. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai. *DINAMIKA : Jurnal Manajemen Akuntansi, Bisnis, dan Kewirausahaan*, 5(2), 117-129.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Reseach Approach* . Yogyakarta: Deepublish.
- Safrizal, & Mardhatillah, A. (2019). Servqual Pada BPR Syariah Adeco Kota Langsa. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi*, 3(2), 1-15. doi:<https://doi.org/10.33060/jensi.v3i2.1879>